

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра економіки та маркетингу (№ 605)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова НМК № 3

Філіп Л. О. Філіпковська
(підпис) (ініціали та прізвище)

« 30 » серпня 2019 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Корпоративні інформаційні системи
(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»
(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 075 «Маркетинг»
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма: «Маркетинг»
(найменування освітньої програми)

Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»
(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 051 «Економіка»
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма: «Світова економіка»

Форма навчання: денна


Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Харків 2019 рік

Робоча програма «Корпоративні інформаційні системи»
(назва дисципліни)
для студентів за спеціальністю 075 «Маркетинг»
освітньою програмою «Маркетинг»

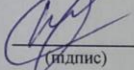
для студентів за спеціальністю 051 «Економіка»
освітньою програмою «Світова економіка»

« 15 » липня 2019 р., – 13 с.

Розробник: Філіпковська Л. О., доцент, к.т.н., доцент
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання) 
(підпис)

Робочу програму розглянуто на засіданні кафедри економіки та маркетингу (№ 605)
(назва кафедри)

Протокол № 1 від « 30 » серпня 2019 р.

Завідувач кафедри д.е.н., професор
(науковий ступінь та вчене звання) 
(підпис) І.О. Давидова
(ініціали та прізвище)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни (денна форма навчання)
Кількість кредитів – 4	<p>Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» 05 «Соціальні та поведінкові науки» (шифр і найменування)</p> <p>Спеціальність 075 «Маркетинг» 051 «Економіка» (код і найменування)</p> <p>Освітня програма «Маркетинг» «Світова економіка» (найменування)</p> <p>Рівень вищої освіти: другий (магістерський)</p>	Цикл професійної підготовки (за вибором)
Кількість модулів – 2		Навчальний рік
Кількість змістовних модулів – 2		2019/2020
Індивідуальне завдання «Дослідження бізнес-ситуації інвестування» (назва)		Семестр
Загальна кількість годин – 120 48*/ 120 = 0,4		10-й
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 4,5		Лекції*
		16 годин
		Практичні, семінарські*
		32 годин
		Лабораторні*
		___ годин
		Самостійна робота
72 годин		
Вид контролю	модульний контроль, залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної роботи становить:
48 / 72 = 0,67.

*Аудиторне навантаження може бути зменшене або збільшене на одну годину залежно від розкладу занять.

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування теоретичних знань з основ організації й функціонування корпоративних інформаційних систем і систем підтримки прийняття рішень, як їх складової, інформаційних інфраструктур, а також практичних навичок по застосуванню сучасних інформаційних технологій, які використовуються в галузі професійної діяльності.

Завдання: усвідомлення ролі і значущості корпоративних систем у процесі управління підприємством, засвоєння основ організації й функціонування корпоративних інформаційних систем, а також використання сучасних технологічних засобів обробки інформації.

Результати навчання: у результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати: основні положення розробки корпоративних інформаційних систем для управління організаціями; поняття інформаційних технологій і їх класифікацію; методи та підходи творчої та креативної діяльності, системного мислення у професійній сфері, методи та моделі процесів прийняття рішень у корпоративному бізнесі, а також технічне забезпечення корпоративних інформаційних систем; методи захисту економічної інформації; методологію системних досліджень складних об'єктів та процесів для розв'язання прикладних завдань в галузі професійної діяльності.

вміти: володіти прийомами аналізу сучасного стану ринку корпоративних систем та методами прогнозування його кон'юнктури; використовувати комунікаційні технології для підтримування ділових контактів, проводити економічні розрахунки для корпоративних систем на основі математичного та програмного забезпечення; застосовувати сучасні інформаційні технології для вирішення задач маркетингу та економіки корпоративного значення; аналізувати методи захисту економічної інформації;

мати уявлення: про проектування базових функціональних модулів управління в корпоративній комп'ютерній мережі;

мати навички: в роботі з сучасними інформаційними технологіями, у визначенні науково-дослідних задач, збиранні необхідної для їх вирішення інформації, аналізуванні її та формулюванні висновків, у проведенні власних досліджень та прийнятті рішень у сфері маркетингу.

Міждисциплінарні зв'язки: інформатика, інформаційні технології в управлінні виробництвом та збутом продукції, економічна теорія, економіка підприємства, маркетинг, менеджмент, міжнародна економіка.

3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи побудови корпоративних інформаційних систем

ТЕМА 1. Вступ до навчальної дисципліни «Корпоративні інформаційні системи». Предмет вивчення, задачі дисципліни, структура

курсу, види занять та їх обсяги, організація занять, вимоги, що ставляться до студентів. Сутність автоматизації обробки облікових даних, складання звітності, оформлення й систематизація економічної інформації, що формує попит на технічні й програмні засоби, складні автоматизовані інформаційні системи й технології.

ТЕМА 2. Роль і місце інформаційних систем в управлінні економічними об'єктами.

Визначення ролі й місця інформаційних систем в управлінні економічними об'єктами. Вивчення основних характеристик інформаційних систем і факторів, що впливають на їхню роботу. Три рівні моделювання інформаційного процесу. Ознаки організації системи. Поняття інформаційної системи. Мета створення інформаційної системи і особливості її функціонування. Класифікація інформаційних систем за ступенем автоматизації, сферами використання, характером інформації й структурованості задач. Загальна характеристика забезпечувальних засобів. Функціональні підсистеми інформаційних систем. Роль системи якості щодо функціонування інформаційних систем.

ТЕМА 3. Концепція комп'ютерних інформаційних систем.

Корпорація як форма організації підприємницької діяльності. Основні задачі сучасних корпорацій. Вимоги до корпоративних інформаційних систем. Роль корпоративних інформаційних систем в управлінні діяльністю підприємством. Функціональне призначення модулів корпоративних інформаційних систем. Структура корпорацій та підприємств. Принципи класифікації корпоративних інформаційних систем. Класифікація за масштабом за складністю розв'язуваних задач та за типами задач. Складові елементи ERP систем. Використання корпоративних інформаційних систем різного типу.

ТЕМА 4. Архітектура корпоративних інформаційних систем.

Трьохрівнева схема сучасного підприємства (кіберкорпорації). Еволюція розвитку корпоративних інформаційних систем. Складові елементи корпоративних інформаційних систем. Особливості архітектури клієнт-сервер у корпоративних інформаційних системах (КІС). Типи корпоративних інформаційних систем за способом програмної реалізації. Можливості клієнт-серверної корпоративної інформаційної системи на базі класичних інтернет-технологій. Склад та можливості клієнт-серверної корпоративної інформаційної системи на базі концепції XML. Склад технічного забезпечення комп'ютерних інформаційних систем. Функції, які забезпечує корпоративна інформаційна система, яка збудована за стандартом MRP II.

ТЕМА 5. Забезпечення корпоративних інформаційних систем.

Мета використання інформаційних засобів забезпечення корпоративних інформаційних систем. Склад інформаційного забезпечення. Поняття економічної інформації і її структура. Документ й уніфікована система документації. Уніфіковані схеми потоків КІС. Система класифікації й кодування інформації. Використання стандарту ISO 9001. Засоби математичного забезпечення корпоративних інформаційних систем. Задачі економіко-математичного моделювання. Основні чотири етапи економіко-

математичного моделювання і їх істотні особливості. Склад економіко-математичних моделей. Інформаційні технології та їх класифікація. Поняття технологічного процесу та його етапи. Класифікаційні ознаки інформаційних технологій. Програмне забезпечення корпоративних інформаційних систем. Зв'язок типів економічної інформації та програмні засоби їх обробки.

ТЕМА 6. Базисна технологія корпоративних інформаційних систем.

Поняття базисної технології. Технології обробки інформації при стратегічному управлінні. Технологія доступу, зберігання та адміністрування даних у корпоративних інформаційних системах. Організація електронного документообігу та інтелектуального аналізу. Технологія «клієнт – сервер». Інтерфейси в асоціаціях інформаційних мереж. Технологія тиражування даних. Особливості багатовимірного представлення даних. Телекомунікаційні процеси в корпоративних інформаційних системах. Основи функціонування програмних засобів корпоративних інформаційних систем у мережах Інтернет та Інтранет.

Модульний контроль.

Змістовий модуль 2. Корпоративні інформаційні системи в системі управління корпорацією

ТЕМА 7. Реалізація промислової логістики у корпоративних інформаційних системах.

Поняття логістики як основи організаційно-економічної стійкості підприємства. Загальна схема функціонування виробничої системи. Компоненти логістики та їх загальна характеристика. Структура показників організаційно-економічної стійкості підприємства. Функціональна структура логістичної системи підприємства. Фактори, що впливають на об'єм логістичних операцій. Управління матеріальними потоками корпорації. Матеріальний потік у корпорації і логістичні процеси. Специфіка логістичного підходу до управління матеріальними потоками.

ТЕМА 8. Контролінг у корпоративних інформаційних системах.

Поняття контролінгу як інструменту управління підприємством. Інформаційні потоки підприємства, інформаційні потоки контролінгу. Контролінг напрямків діяльності корпоративних інформаційних систем. Стратегічний та оперативний контролінг. Контролінг маркетингу. Контролінг забезпечення ресурсами. Контролінг у сфері логістики. Схема основних процедур фінансового контролінгу.

ТЕМА 9. Організація обліку і звітності у корпоративних інформаційних системах.

Система управлінського обліку. Порівняльна характеристика фінансового і управлінського обліку. Організація бухгалтерського обліку. Система бюджетування. Взаємозв'язок корпоративної інформаційної системи та системи бухгалтерського обліку підприємства. Організація інформаційних систем забезпечення якості. Погроза безпеки інформації. Засоби захисту економічної інформації. Організація обліку та звітності в системі R/3.

ТЕМА 10. Управління персоналом у корпоративних інформаційних системах.

Характеристика організаційного забезпечення корпоративних інформаційних систем. Функції організаційного забезпечення. Стили управління персоналом. Принципи і системи менеджменту. Ситуаційний підхід до організації управління персоналом корпоративних інформаційних систем. Складові частини інтелектуального капіталу корпорації. Особливості інформаційної системи управління персоналом. Структура контуру управління персоналом.

ТЕМА 11. Використання сучасних програмних комплексів в управлінні корпоративними бізнес-процесами.

Універсальна система управління бізнесом для національних і міжнародних компаній SKALA. Програмні продукти стратегічного корпоративного планування фірми ORACLE. Інформаційна система управління ресурсами підприємств Ваап – IV. Комплексна система управління діяльністю підприємства ГАЛАКТИКА. Економічні системи підтримки прийняття рішень. Радячі інформаційні системи у економіці. Системи підтримки виконання рішень. Характеристика та класифікація систем підтримки прийняття економічних рішень.

Модульний контроль.

Модуль 2

Індивідуальне завдання – контрольна робота (РК) «Дослідження бізнес-ситуації інвестування».

4. Структура навчальної дисципліни

Назва змістовного модуля і тем	Кількість годин				
	Усього	У тому числі			
		л	п	лаб.	с. р.
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1. Види та результати інтелектуальної діяльності. Концепція інтелектуальної власності					
ТЕМА 1. Вступ до навчальної дисципліни «Корпоративні інформаційні системи»	1	1	-	-	-
ТЕМА 2. Роль і місце інформаційних систем в управлінні економічними об'єктами	3	1	2	-	-
ТЕМА 3. Концепція комп'ютерних інформаційних систем	11	1	2	-	8
Тема 4. Архітектура корпоративних інформаційних систем	11	1	4	-	6
Тема 5. Забезпечення корпоративних інформаційних систем	6	2	4	-	-
ТЕМА 6. Базисна технологія	13	1	4	-	8

корпоративних інформаційних систем					
Модульний контроль	5	1	-	-	4
Разом за змістовним модулем 1	50	8	16	-	26
Змістовий модуль 2. Комерціалізація інтелектуальної власності					
ТЕМА 7. Реалізація промислової логістики у корпоративних інформаційних системах	8	1	2	-	5
ТЕМА 8. Контролінг у корпоративних інформаційних системах	3	1	2	-	-
ТЕМА 9. Організація обліку і звітності у корпоративних інформаційних системах	10	1	4	-	5
ТЕМА 10. Управління персоналом у корпоративних інформаційних системах	10	1	4	-	5
ТЕМА 11. Використання сучасних програмних комплексів в управлінні корпоративними бізнес-процесами	24	3	4	-	17
Модульний контроль	5	1	-	-	4
Разом за змістовним модулем 2	60	8	16	-	36
Усього годин	110	16	32		62
Модуль 2					
Індивідуальне завдання	10	-	-	-	10
Контрольний захід – залік					
Усього годин	120	16	32	-	72

5. Теми семінарських занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
	Разом	

6. Теми практичних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1	Розробка моделі електронної таблиці MS Excel для дослідження бізнес-ситуації інвестування.	8
2	Аналіз чутливості бізнес-ситуації інвестування.	4
3	Аналіз операційного та фінансового лівериджа	4
4	Інвестиційні рішення з урахуванням фактора ризику	8
5	Розроблення економічних процесів щодо діяльності суб'єктів господарювання	8
	Разом	32

7. Теми лабораторних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		
	Разом	

8. Самостійна робота

№ п/п	Назва теми	Кількість годин
1	ТЕМА 3. Концепція комп'ютерних інформаційних систем. 1. Вимоги до будування корпоративних інформаційних систем. 2. Задачі корпоративних інформаційних систем щодо стратегічного та оперативного планування й бухгалтерського обліку	8
2	ТЕМА 4. Архітектура корпоративних інформаційних систем 1. Історія розвитку корпоративних інформаційних систем.	6
3	ТЕМА 6. Базисна технологія корпоративних інформаційних систем. 1. Методи й засоби розробки додатків клієнт-сервер на базі програмних продуктів корпорацій Oracle. 2. Технологія створення складних систем за допомогою засобів реінжинірингу.	8
4	Підготовка до змістовного модулю 1	4
5	ТЕМА 7. Реалізація промислової логістики у корпоративних інформаційних системах. 1. Моделі та методи формування виробничих запасів. 2. Управління запасами матеріальних ресурсів.	5
6	ТЕМА 9. Організація обліку і звітності у корпоративних інформаційних системах. 1. Погрози безпеки програмної та технічної забезпечувальних систем. 2. Загальна характеристика системи R/3.	5
7	ТЕМА 10. Управління персоналом у корпоративних інформаційних системах. 1. Загальна характеристика інтелектуального капіталу корпорації. 2. Склад правового забезпечення.	5
8	ТЕМА 11. Використання сучасних програмних комплексів в управлінні корпоративними бізнес-процесами. 1. Загальна характеристика радячих інформаційних систем.	17
9	Підготовка до змістовного модулю 2	4
10	Виконання індивідуального завдання (РК)	10
	Разом	72

9. Індивідуальні завдання

Виконання контрольної роботи «Дослідження бізнес-ситуації інвестування».

10. Методи навчання

Словесні (пояснення, розповідь, бесіда, навчальна дискусія та ін.); наочні (ілюстрування, демонстрування) і практичні (практичні роботи, індивідуальне опитування, тестування).

11. Методи контролю

Поточний, проміжний та підсумковий (семестровий) контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять у вигляді теоретичних опитувань й розв'язання практичних завдань.

Проміжний контроль проводиться у вигляді тестування за розділами курсу.

Підсумковий (семестровий) контроль проводиться в усно-письмовій формі за темами курсу й захисту індивідуального завдання (РК).

Семестровий контроль – залік.

12. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти

12.1. Розподіл балів, які отримують студенти (кількісні критерії оцінювання)

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
Змістовний модуль 1			
Виконання і захист практичних робіт	3 .. 5	4	12 .. 20
Модульний контроль	14 .. 30	1	14 .. 30
Змістовний модуль 2			
Виконання і захист практичних робіт	3 .. 5	4	12 .. 20
Модульний контроль	14 .. 30	1	14 .. 30
Виконання і захист РК	8 .. 10	1	8 .. 10
Усього за семестр*			60...100

*Протягом семестру студент може заробити до 10 заохочувальних балів. Бали можна отримати за такими видами робіт:

– написання та захист реферату за темами дисципліни: 0 .. 5 балів,

– написання тез на науково-практичні конференції: 0 .. 10 балів.

При перевищенні максимуму балів (більше 100) студент отримуватиме 100 балів.

Семестровий контроль (залік) проводиться у разі відмови студента від балів поточного тестування й за наявності допуску до заліку (наявність РК). Під час складання семестрового заліку студент має можливість отримати максимум 100 балів.

12.2. Якісні критерії оцінювання

Необхідний обсяг знань для одержання позитивної оцінки:

- закономірності, методи та підходи творчої та креативної діяльності, системного мислення у професійній сфері;
- концепція комп'ютерних інформаційних систем;
- архітектура корпоративних інформаційних систем;
- забезпечення корпоративних інформаційних систем організація процесу комерціалізації об'єктів інтелектуальної власності;
- класифікація інформаційних систем
- базисна технологія корпоративних інформаційних систем;
- реалізація промислової логістики у корпоративних інформаційних системах;
- організація обліку і звітності у корпоративних інформаційних системах;
- методологія системних досліджень в галузі професійної діяльності, використання сучасних програмних комплексів в управлінні корпоративними бізнес-процесами.

Необхідний обсяг вмінь для одержання позитивної оцінки:

- вести роботу з документами за професійним спрямуванням. Володіти методиками та сучасними засобами інформаційних технологій;
- вміти використовувати комунікаційні технології для підтримування ділових контактів;
- володіти прийомами аналізу сучасного стану ринку корпоративних систем та методами прогнозування його кон'юнктури;
- визначати функціональні підсистеми інформаційних систем;
- орієнтуватись у системі класифікації й кодування інформації, економіко-математичному моделюванні;
- проводити економічні розрахунки для корпоративних систем на основі математичного та програмного забезпечення;
- вміти використовувати методи та методики проведення наукових та прикладних досліджень, розробляти економічні процеси щодо діяльності суб'єктів господарювання;
- володіти навичками, достатніми для проведення власних досліджень та прийняття рішень у сфері маркетингу.

12.3 Критерії оцінювання роботи студента протягом семестру

Оцінка в балах	Оцінка за шкалою ECTS	
	Оцінка	Пояснення
90-100	A	За умови глибокого вивчення навчального матеріалу, що підтверджується вичерпними відповідями на питання і застосуванням отриманих знань на практиці: правильним, безпомилковим виконанням завдань на практичних заняттях й контрольної роботи (РК) у встановлені навчальним графіком терміни
83-89	B	За умови твердого засвоєння навчального матеріалу, при відповідях на

		питання студент не допускає серйозних помилок, вміє застосовувати отримані знання на практиці (у завданнях на практичних заняттях), РК виконує правильно, без помилок
75-82	C	За умови твердого засвоєння навчального матеріалу, при відповідях на питання студент не допускає серйозних помилок, вміє застосовувати отримані знання на практиці (завдання на практичних заняттях й РК виконує з незначними помилками)
68-74	D	За умови засвоєння навчального матеріалу, студент не повністю і недостатньо точно відповідає на питання, але вміє застосовувати отримані знання на практиці (при виконанні завдань на практичних заняттях й у РК допускає менше 60% помилок)
60-67	E	За умови виконання мінімальних критеріїв знань та умінь, студент засвоїв основний програмний матеріал, припускає помилки при виконанні завдань на практичних заняттях, у РК, але має необхідні знання для їх усунення під керівництвом викладача
1-59	FX	За умови, що студент засвоїв не весь основний навчальний матеріал, допускає серйозні помилки при виконанні завдань на практичних заняттях й у РК, не має необхідних знань для їх усунення під керівництвом викладача

Шкала оцінювання: бальна і традиційна

Сума балів	Оцінка за традиційною шкалою	
	Іспит, диференційований залік	Залік
90 – 100	Відмінно	Зараховано
75 – 89	Добре	
60 – 74	Задовільно	
1 – 59	Незадовільно	Не зараховано

13. Методичне забезпечення

1. Варталян В.М. Інформатизація економіки і управління: комп'ютерні інформаційні системи: навч. посібник / В.М. Варталян, Л.О. Філіпковська. – Х.: Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. – 184 с.

2. Компьютеризация оценки показателей коммерческой и финансовой деятельности. Методические рекомендации по выполнению лабораторных работ / В.Д. Кожухов, Л.А. Филипповская, Л.Г. Рева. – Харьков: Нац. аерокосм. ун-т «Харьк. авиац. ин-т», 2004. – 31 с.

14. Рекомендована література

Базова

1. Корпоративні інформаційні системи / В.С. Григорків, А.В. Верстак, І.С. Вінничук, О.Я. Савко, С.В. Зюков. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2013. – 236 с

2. Татарчук М. І. Корпоративні інформаційні системи: навч. посібн. / М. І. Татарчук. – К. : КНЕУ, 2005. – 291 с.
3. Павленко Л. А. Корпоративні інформаційні системи: навч. посібн. / Л. А. Павленко. – Х. : ВД «БІНЖЕК», 2005. – 260 с.
4. Шило С. Г. Інформаційні системи та технології : навчальний посібник / С. Г. Шило, Г. В. Щербак, К. В. Огурцова. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2013. – 220 с.
5. Антоненко В. М. Сучасні інформаційні системи і технології: управління знаннями : навч. посібник / В. М. Антоненко, С. Д. Мамченко, Ю. В. Рогушина. – Ірпінь : Нац. університет ДПС України, 2016. – 212 с.

Допоміжна

1. Інформаційні системи в економіці : навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 176 с.
2. Інформаційні системи в промисловості : навчальний посібник / Л. О. Добровольська, О. О. Черевко. – Маріуполь : ПДТУ, 2014. – 238 с.
3. Інформаційні системи в сучасному бізнесі : навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 484 с.
4. Калінеску Т.В. Інформаційні системи і технології в оподаткуванні: навч. посіб. / Т.В. Калінеску, Г.С. Ліхоносова, О.М. Антіпов. – Луганськ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2011. – 407 с.
5. Клімушин П. С. Інформаційні системи та технології в економіці : навч. посіб. / П. С.Клімушин, О.В. Орлов, А.О. Серенок. — Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. – 448 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Гомонай-Стрижко М.В. Інформаційні системи та технології на підприємстві: Конспект лекцій. – Львів: НЛТУ, 2014. – 200 с. [Електрон. ресурс]. / Гомонай-Стрижко М.В., Якімцов В.В. – http://ep.nltu.edu.ua/images/Kafedra_EP/Kafedra_EP_PDFs/kl_isitp.pdf.
2. Иллюстрированный самоучитель по Microsoft Project: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.taurion.ru/project>.
3. Топ 10 лучших CRM систем для Украины [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.livebusiness.com.ua/tools/crm/>.